

MONOGRÁFICO

**SISTEMA ARBITRAL PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD
UNIVERSAL EN EUSKADI.**

***EDEKA, 16 DE DICIEMBRE DE 2014
VITORIA-GASTEIZ.***



INDICE.

Introducción.....3

Sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en Euskadi.....5

1.- Composición.....5

2.- Funciones.....6

3.- Funcionamiento.....8

4.- Ámbito de Aplicación.....9

5.- Análisis DAFO.....10

6.- Conclusiones.....11

7.- Anexo 1: Solicitud de Arbitraje.....12



INTRODUCCIÓN.

Por todos es sabido y reconocido que aún, hoy en día, las personas con discapacidad son un grupo con mayor probabilidad de soportar situaciones de exclusión social y discriminación, motivadas en parte por los obstáculos a la participación en forma de barreras de accesibilidad física o sensorial, legales, laborales, educativas o de actitud de las personas a las que han de enfrentarse.

Esto frecuentemente se potencia con otros factores multiexcluyentes que posibilitan su mayor vulnerabilidad y tienen origen en el sexo, en la pertenencia a un grupo determinado, a la edad, la etnia, la nacionalidad, la orientación o identidad sexual o el ámbito residencial.

Se trata de colectivos identificados pero muy a menudo deficientemente cuantificados y caracterizados. Por poner un ejemplo, y en la materia que aquí nos concierne, no existe ningún indicador que permita obtener información cuantitativa sobre las quejas emitidas por personas con discapacidad o que afecten a personas con discapacidad.

Por otro lado, la discriminación existe en tanto en cuanto alguien se siente discriminado, sin la percepción por parte de quien la padece, no se puede hablar de discriminación. Por eso, la voz de la persona discriminada ha de alzarse como requisito previo, sine qua non, para empezar a considerar el fenómeno correspondiente y en su caso para allegar a los remedios oportunos.

Las propias personas con discapacidad estiman “que existe un tipo de discriminación basada en el rechazo, el miedo y el desconocimiento, que está presente prácticamente en todas las actividades de la vida diaria (...)”. Este testimonio inicial viene a ser algo así como el germen, el elemento detonante necesario para una toma de conciencia y una actuación consecuentes.

Tener a mano el apoyo del ordenamiento y recursos que posibiliten rectificaciones rápidas y ágiles para la erradicación de situaciones y sentimientos de discriminación es decisivo para el camino hacia la igualdad y la convivencia plural.

Según el estudio realizado por EDEKA para la elaboración del Libro Blanco sobre la Discapacidad en Euskadi alrededor de un 42% de personas encuestadas han vivido situaciones de discriminación por su discapacidad alguna vez en su vida pero reconocen no conocer los recursos legales donde derivar sus quejas o reclamaciones y que éstas sean tenidas en cuenta.



Desde EDEKA, en su trabajo diario por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, consideramos que hay dos factores que han de tenerse en cuenta y en los que trabajar; el primero es empoderar a las personas con discapacidad para el reconocimiento de situaciones de discriminación (sentimiento de discriminación) y en segundo lugar poner en conocimiento los recursos y herramientas existentes para dar respuesta a estas situaciones, hecho que nos permitirá luchar por la defensa de la igualdad y no discriminación.

Herramientas y recursos que deben ser cercanos, ágiles, rápidos, económicos y efectivos. Características que conseguirán que las personas con discapacidad se sientan escuchadas, tenidas en cuenta y motivadas para dar a conocer las situaciones de discriminación sufridas y ser parte activa en la defensa de sus derechos.

El conocimiento de las situaciones que generan discriminación y el establecimiento de medidas correctoras es un paso decisivo para el cambio cultural y social de aceptación de la diversidad y convivencia en igualdad de condiciones.

Las personas con discapacidad, desde el punto de vista normativo, podemos considerar que se encuentran protegidas pero es el escaso y deficitario desarrollo y aplicación práctica de estas normas lo que deja a las personas con discapacidad en situaciones de desamparo.

La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su ratificación por España en 2007 supuso la consagración del enfoque de derechos de las personas con discapacidad con la obligatoriedad por parte de los poderes públicos de garantizar el ejercicio de esos derechos de manera plena y efectiva.

Con anterioridad, la LIONDAU (Ley 51/2003 de 2 de Diciembre) supuso un renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad especialmente en dos estrategias de intervención: la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal.

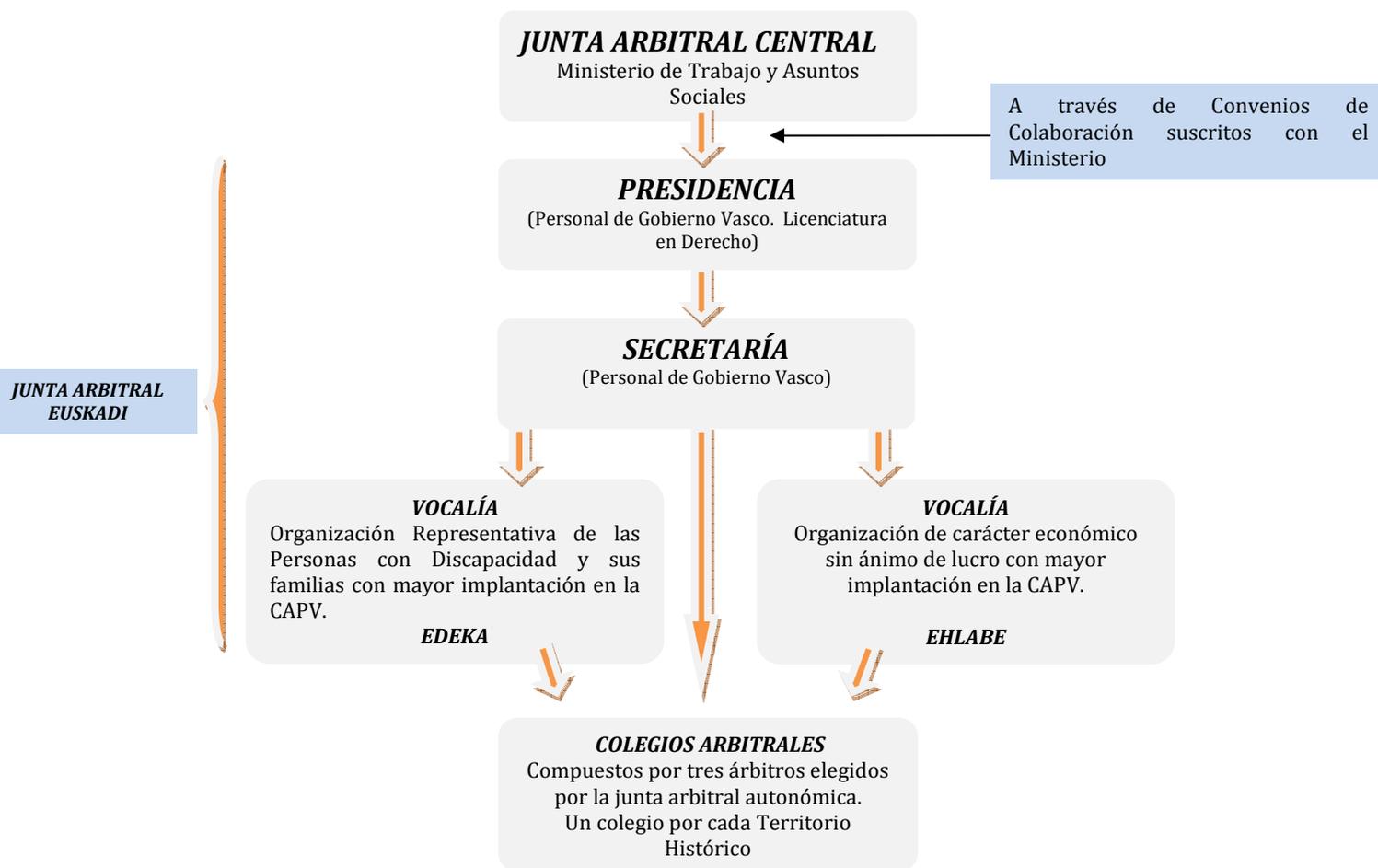
La propuesta que presentamos a continuación es la puesta en práctica del artículo 17 de la LIONDAU, artículo 74 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social que deroga la anterior ley pero mantiene en vigor el desarrollo de su artículo 17 en el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el ***sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.***

EL SISTEMA ARBITRAL PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EUSKADI.



El desarrollo del Real Decreto 1417/2006 arriba mencionado pone a disposición de las Comunidades Autónomas un mecanismo de defensa de derechos de las personas con discapacidad basado en el establecimiento de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atiende y resuelve con carácter vinculante y ejecutivo para las personas interesadas, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

1. COMPOSICIÓN.





- Los cargos de **Presidente y Secretaría** serán nombrados por un período de cuatro años por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.
- Los **vocales** serán nombrados a propuesta de la organización representativa de las personas con discapacidad y sus familias y la organización de carácter económico sin ánimo de lucro con mayor implantación en la comunidad autónoma.
- En los **Convenios de colaboración** se fijará el ámbito funcional y las demás condiciones de funcionamiento de las juntas arbitrales. También se fijarán los honorarios y las compensaciones económicas que procedan de los integrantes de las juntas y de los colegios arbitrales.
- Lo **árbitros** serán propuestos por la Junta Arbitral y serán personas licenciadas en derecho o expertos o profesionales en alguna de las siguientes materias: Telecomunicaciones y sociedad de la información, espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, transportes, bienes muebles e inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales, que las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de Derecho privado y expertos en relaciones con Administraciones públicas en el ámbito del Derecho privado.

2. FUNCIONES.

- El fomento del sistema arbitral procurando su adhesión al mismo, mediante la realización de ofertas públicas de sometimiento.
- Elaboración y actualización del registro de personas físicas y jurídicas que hayan realizado las ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral en la CAPV.
- Elaboración y puesta a disposición de los interesados de manera accesible, de los modelos de documentos en los que deberá efectuarse, respectivamente, la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral y la formalización de dicho sometimiento.
- Elaboración y mantenimiento actualizado de las listas de árbitros acreditados por las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias y por las organizaciones de carácter económico sin ánimo de lucro, en ambos casos con mayor implantación en la CAPV.
- Designación de los árbitros en cada procedimiento.
- La gestión y administración de los procedimientos arbitrales.

- La provisión de medios y acciones necesarios para el mejor ejercicio de las funciones por parte del colegio oficial.
- La gestión de un registro de laudos emitidos.



Sobre el **sometimiento a la Junta Arbitral**, las personas físicas o jurídicas, de carácter privado que importen, produzcan, suministren o faciliten productos, bienes y servicios a las personas con discapacidad podrán efectuar oferta pública de sometimiento al sistema arbitral en su ámbito territorial respecto de futuras controversias en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal por razón de discapacidad.

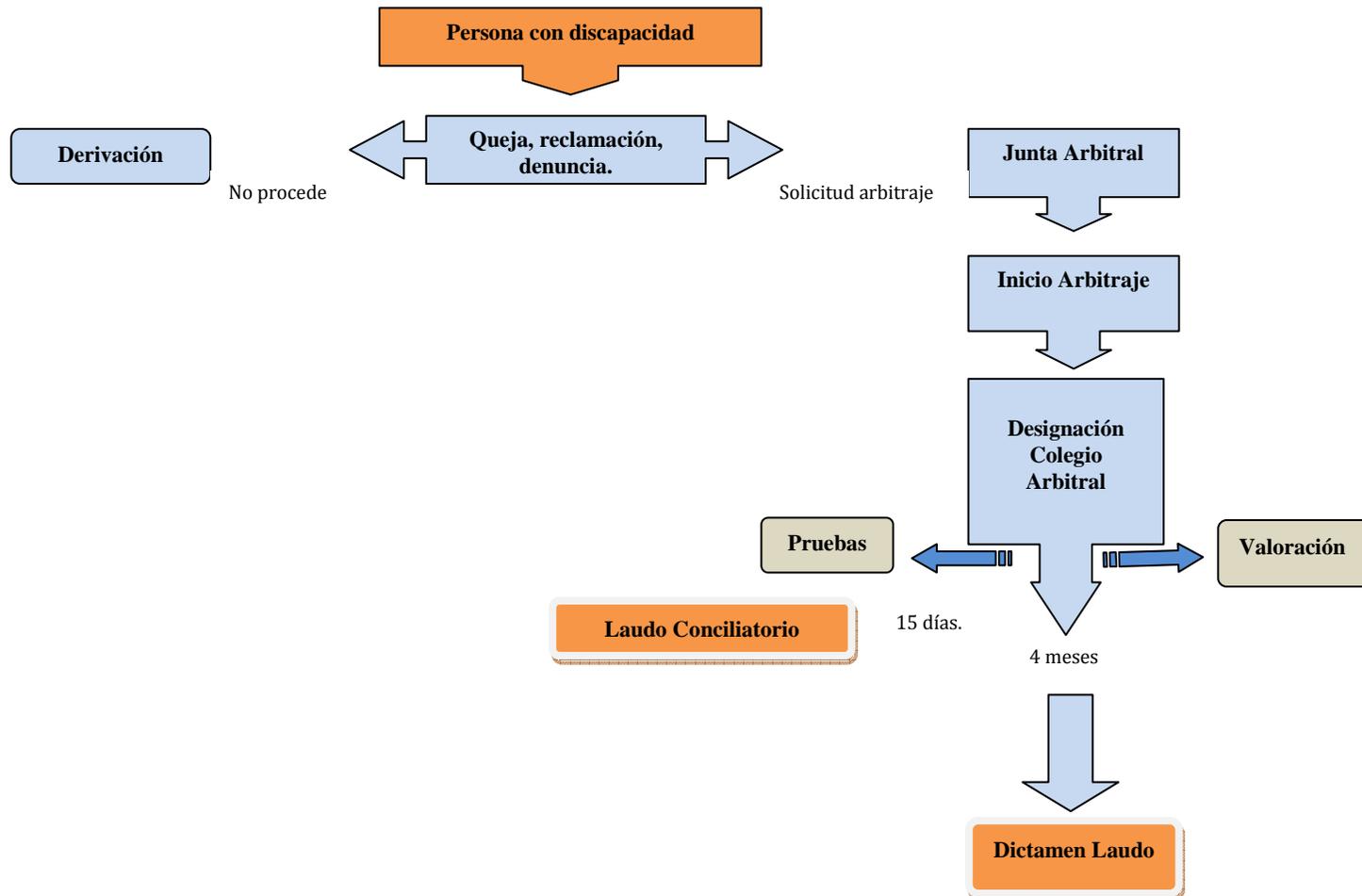
Asimismo, las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, así como las organizaciones de carácter económico sin ánimo de lucro, podrán efectuar oferta pública de sometimiento al sistema arbitral.

Las Juntas Arbitrales otorgarán un distintivo oficial de adhesión a quienes realicen ofertas públicas de sometimiento al sistema arbitral.



Distintivo oficial de adhesión al Sistema Arbitral

3. FUNCIONAMIENTO.



Admitida a trámite la solicitud se comprobará la existencia de oferta pública de sometimiento por parte del reclamado. En caso de inexistencia se solicitará al reclamado dándole un plazo de 10 días para su sometimiento. Si se negara, la junta arbitral ordenará el archivo de la solicitud.

A partir del día siguiente a la fecha de la resolución del Presidente de la junta arbitral por la que se acuerda el inicio del procedimiento arbitral, comenzarán a contar los plazos de duración del procedimiento.

Si, una vez iniciado el procedimiento arbitral, las partes llegan a un acuerdo que resuelva la controversia, los árbitros lo incorporarán a un laudo en los términos convenidos y siempre que no haya motivos de oposición. Si las partes logran este acuerdo conciliatorio, el plazo para dictar laudo será de 15 días desde que se alcanzara aquel.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Serán objeto del sistema de arbitraje las quejas y reclamaciones que surjan en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Las controversias se referirán a alguna de las siguientes materias:

- Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- Transportes.
- Bienes muebles e inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales, que las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado.
- Relaciones con las Administraciones Públicas o en el ámbito del Derecho privado.

No podrán ser objeto de arbitraje:

- Las controversias sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva en los casos en que haya identidad de sujeto, hecho y fundamento.
- Aquellas en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de las personas con discapacidad que carecen de capacidad de obrar o de representación legal y no puedan actuar por sí mismas.
- Aquellas en las que concurren indicios racionales de delito.
- Las cuestiones que estén determinadas en contratos administrativos, así como otras materias que no sean de libre disposición conforme a derecho.

MONOGRÁFICO DE PUESTA EN CONOCIMIENTO Y REFLEXIÓN SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD.

Se presenta el análisis DAFO con el objetivo de facilitar la reflexión y poner en conocimiento las dificultades y obstáculos que puede conllevar su implantación, así como las ventajas que pueden revertir, sobre todo, en las personas con discapacidad.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Sin trayectoria en otras CCAA.</p> <p>Inexistencia de modelo de Convenio a firmar con la Junta Arbitral Central.</p> <p>Desconocimiento del recurso por parte las personas con discapacidad.</p> <p>Necesaria implicación activa de profesionales de varias áreas.</p> <p>Falta de recursos específicos.</p>	<p>No se requieren excesivos recursos para su implantación y posterior desarrollo.</p> <p>En su funcionamiento, se trata de un recurso ágil, rápido, participativo, económico y eficaz.</p> <p>Hay instituciones interesadas en el proyecto.</p> <p>Genera empleo.</p> <p>Se manifiesta buena aceptación y apoyos por parte de la Junta Arbitral Central.</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>Necesaria coordinación burocrática.</p> <p>Necesidad de voluntariedad entre las partes.</p> <p>Necesidad de difusión e información masiva.</p> <p>Sin definir las líneas de coordinación con el Ministerio.</p> <p>Inactividad de la Junta Arbitral Central.</p> <p>Cambios normativos.</p> <p>Proceso de elecciones en 2015.</p>	<p>Supone una herramienta para la protección y defensa de las personas con discapacidad.</p> <p>Se pone a disposición de las personas con discapacidad un recurso que motiva la denuncia.</p> <p>Empodera y da participación a las personas con discapacidad.</p> <p>Se involucra a la sociedad y se ponen de manifiesto los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Evitará la judicialización de los conflictos.</p> <p>Libera de carga de trabajo a los juzgados.</p> <p>Estrategia propia para resolver conflictos en un espacio no-jurídico.</p> <p>A los sectores adheridos al Sistema Arbitral, poder transmitir este hecho a través de su publicidad.</p>

CONCLUSIONES.

Con esta propuesta de monográfico, EDEKA pretende reunir a las partes necesarias en el proceso de desarrollo de esta iniciativa con el fin de crear un espacio de reflexión y consulta el cual debería concluirse en la determinación de la implantación, o no, de la Junta Arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en Euskadi.

Somos conscientes que se trata de un sistema innovador, que pese a lo expone en el Real Decreto que lo regula (1417/2006 de 1 de Diciembre) no ha sido implantado con anterioridad en ninguna Comunidad Autónoma y que la Junta Arbitral Central, creada en 2007, no ha tenido actividad.

Con la implantación de la Junta Arbitral Vasca conseguiríamos dotarnos de un recurso en defensa de los derechos de las personas con discapacidad rápido, porque no es formalista y se tramita en un corto espacio de tiempo, eficaz porque se resuelve mediante laudo, como si se tratara de una sentencia, sin tener que recurrir a la vía ordinaria y sin límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada y económico ya que es gratuito para las partes.

Por otro lado, somos conscientes del necesario trabajo de información y divulgación que habría que llevar a cabo para dar a conocer el recurso a toda la sociedad vasca y además hacer conocedoras a las personas con discapacidad de sus derechos y ayudarles a reconocer situaciones, a menudo diarias, en las que se éstos se vulneran. Se trata de convertir la costumbre de estar o ser discriminado a la costumbre de defender sus derechos y no tolerar la discriminación.

Para las entidades que trabajamos por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad se nos abre la oportunidad de conocer en qué ámbitos y con qué asiduidad se vulneran los derechos de las personas con discapacidad y ante ello debemos comprometernos a dar respuesta en su defensa y propiciar cambios sociales y culturales que eviten la repetición de estas situaciones discriminatorias.

Este espacio debe servir para reflexionar sobre la conveniencia y/o necesidad de implantar este modelo en Euskadi y resolver algunas cuestiones en las que aún no se ha trabajado como por ejemplo; los términos del Convenio de colaboración que según el Real Decreto regulador, habría que establecer con la Junta Arbitral Central dependiente del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales y donde se debe fijar el ámbito funcional, las condiciones de funcionamiento, así como los medios materiales y personales necesarios para la puesta en marcha de las Juntas Arbitrales Autonómicas. Por otro lado también habría que trabajar sobre cómo articular el proceso de sometimiento al sistema arbitral y la redacción de las ofertas públicas de sometimiento además de las actividades paralelas de información y difusión, entre otras.



ANEXO 1

SOLICITUD DE ARBITRAJE

Sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad

*(Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (artículo 74) y
Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre)*

SOLICITUD DE ARBITRAJE

Junta Arbitral de

Datos del reclamante a efectos de notificación:

Apellidos y nombre:

Número de DNI/NIF:

Domicilio (calle, número, piso, etc.):

Código Postal y Población:

Correo electrónico:

Datos del representante:

Apellidos y nombre o razón social:

Número de DNI/NIF:

Domicilio (calle, número, piso, etc.):

Código Postal y Población:

Correo electrónico:

Datos del reclamado:

Apellidos y nombre o razón social:

Número de DNI/NIF (si se conoce):

Domicilio (calle, número, piso, etc.):

Código Postal y Población:

¿Existe algún contrato o documento por el que el reclamado se comprometa a que la reclamación sea resuelta a través del sistema de arbitraje sobre discapacidad?

SÍ

NO

Hechos que motivan la reclamación:



Fundamentos en que se basa la pretensión:

Pretensión del reclamante:

De conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, autorizo a la Junta Arbitral a comunicar mis datos de carácter personal a los exclusivos fines de la tramitación de esta solicitud.

Fecha y firma: